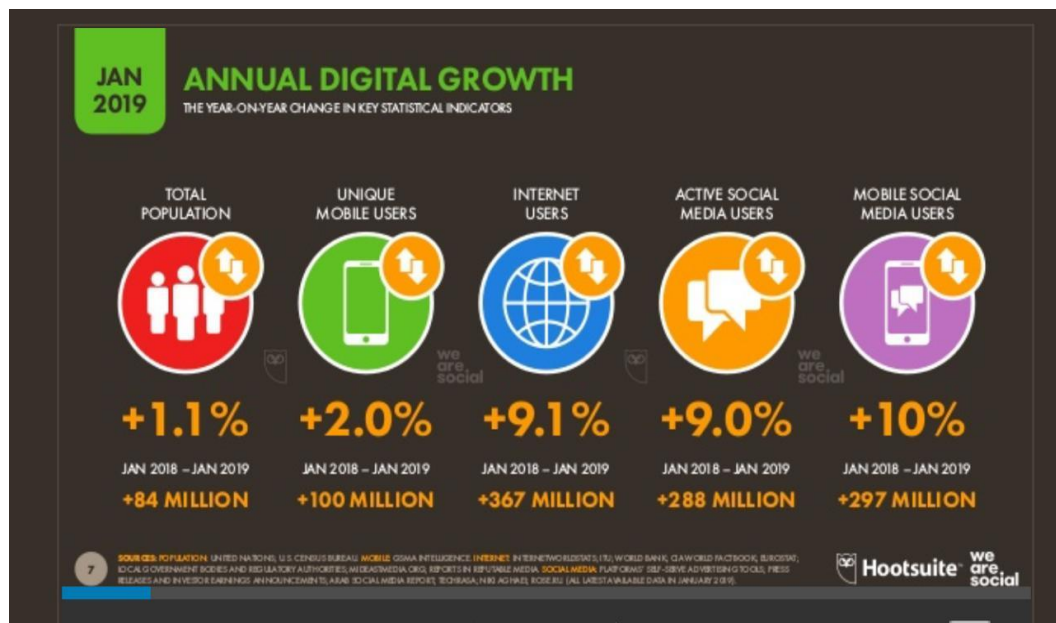


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini teknologi informasi sudah mengalami perkembangan yang luar biasa pesat dan canggih. Banyak hal dari berbagai sektor telah memakai teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam hal mengetahui berbagai informasi dari dalam maupun luar negeri secara instan dengan menggunakan internet. Munculnya internet telah mengubah cara manusia dalam berkomunikasi, ketersediaan jaringan internet yang semakin baik bagi masyarakat akan memudahkan anggota masyarakat untuk berkomunikasi (Hermawan, 2012:207). berdasarkan laporan *Wearesocial.net* diantaranya adalah tentang jumlah pengguna internet dunia yang tumbuh pada tahun 2018-2019 mencapai 367 juta atau 9.1% mengalahkan pertumbuhan populasi di dunia yang mencapai 84 juta atau 1.1%.

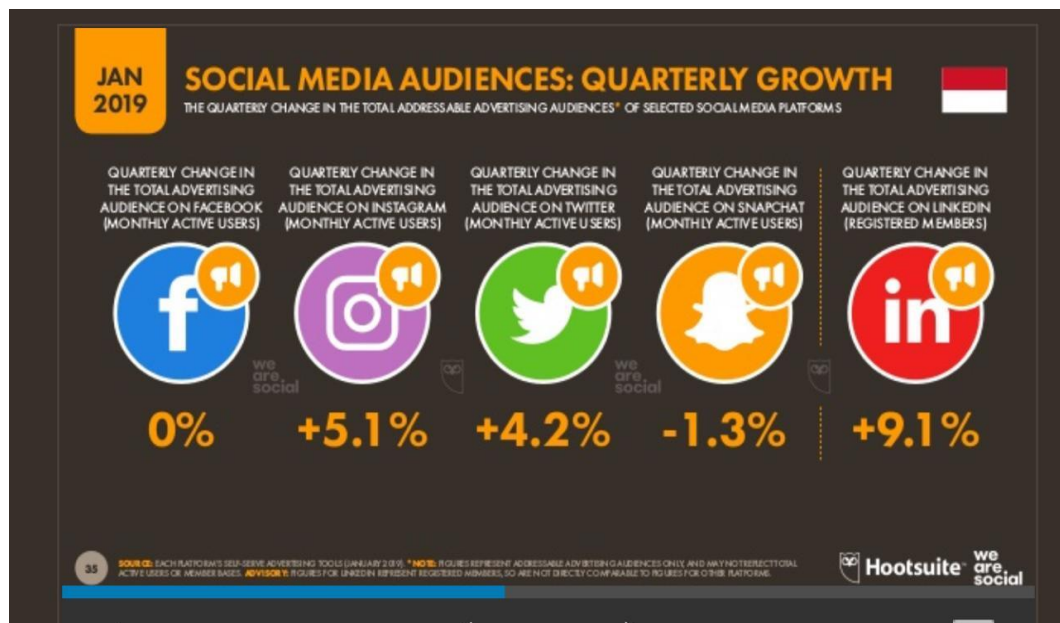


Gambar 1.1 Pertumbuhan Digital Tahunan

Sumber: Wearesocial.com (2019)

Pertumbuhan internet tersebut di dominasi oleh aktifitas bersosialisasi di dunia maya. Pada saat ini kita sudah mengetahui cara penggunaan internet terutama media sosial dari rentang usia anak-anak, remaja, hingga dewasa tak jarang kita masyarakat Indonesia saat ini yang tidak mengenal media sosial.

Menurut Kotler dan Keller (2012), media sosial merupakan sarana bagi konsumen untuk berbagai informasi teks, gambar, audio dan video dengan satu sama lain dan dengan perusahaan dan sebaliknya. Pengaruh media sosial saat ini menjadi fenomena dalam memberikan informasi berbagai bidang bagi perusahaan, perbankan, rumah tangga, maupun online shop. Salah satu media sosial tersebut adalah instagram, Instagram adalah aplikasi jejaring sosial yang digunakan untuk berbagi foto dan informasi yang mudah di gunakan penggunanya mengambil foto, menuliskan informasi dan membagikannya kepada sesama pengguna di Instagram serta berbagi layanan jejaring sosial seperti Facebook, Twitter, Tumblr dan media sosial lainnya. Terbukti pertumbuhan instagram sendiri pada tahun 2019 mencapai 5.1% mengalahkan Facebook, Twitter, Snapchat dan lainnya.



Gambar 1.2 Pertumbuhan Pengguna Media Sosial

Sumber: Wearesocial.com (2019)

Seiring dengan berjalannya waktu instagram tidak hanya dipergunakan untuk sekedar berbagi foto atau bertukar informasi saja, kini instagram juga telah digunakan sebagai media promosi elektronik. Beberapa akun bisnis atau perusahaan kini memanfaatkan instagram sebagai alat untuk memperkenalkan produk/jasa sekaligus mempromosikan berbagai macam hal termasuk perbankan. Salah satunya BNI cabang dempo Palembang yang bergerak pada bidang perbankan menggunakan media sosial seperti twitter, website, facebook, juga instagram. instagram resmi BNI berdiri sejak 31 Juli 2012 dan masih aktif hingga saat ini. instagram diharapkan mempunyai peranan untuk meningkatkan loyalitas nasabah maupun dalam mendapatkan nasabah baru dan melakukan akuisisi konsumen.



Gambar 1.3 Akun Instagram Resmi BNI

Sumber: Instagram/bni46

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Cabang Dempo Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kemudahan mengakses media sosial instagram terhadap loyalitas nasabah untuk melakukan transaksi ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan media sosial instagram terhadap loyalitas nasabah untuk melakukan transaksi ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan laporan ini penulis hanya membatasi ruang lingkup penelitian pada pengaruh media sosial instagram terhadap loyalitas nasabah BNI cabang Dempo Palembang agar penelitian dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh media sosial instagram terhadap loyalitas nasabah PT BNI Persero Cabang Dempo Palembang untuk melakukan transaksi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada BNI cabang Dempo Palembang untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui media sosial instagram pada perusahaan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah kontribusi guna memperluas wawasan penelitian dalam bidang manajemen pemasaran khususnya dalam media sosial instagram.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini bermanfaat sebagai pengetahuan tentang kemudahan juga kepercayaan menggunakan media sosial instagram dan sebagai bahan referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam penelitian pada bidang yang sama.

